

Lyra Health utilise LinkedIn Sales Navigator pour établir des liens personnels et profonds avec ses clients



Lyra

Lieu : Burlingame, Californie | Nombre d'employés : 1 500 | Secteur : santé



“En tant que responsable des partenariats chez Lyra Health, mon objectif est de mettre en place des conversations enrichissantes et personnalisées avec nos clients. Sales Navigator m’a permis d’avoir des échanges à la fois personnalisés, humains et pertinents. Tout cela contribue à ce que nos clients se soucient davantage de leurs collaborateurs et à promouvoir des relations et des modes de vie plus sains.”

Jeff Hawkes

Directeur responsable des partenariats, Lyra Health



Le défi

Sensibiliser le grand public aux enjeux de santé mentale en entreprise

- Établie à Burlingame, en Californie, l'entreprise Lyra Health a pour but de promouvoir l'accès aux soins de santé mentale pour changer la vie des employés. “La santé mentale est essentielle pour les personnes comme pour les entreprises”, estime Brianna Lewke, Director of Go-to-Market Enablement. “Les personnes qui se sentent bien mentalement seront plus heureuses, plus productives et se sentiront davantage soutenues.”
- L'année 2020 a révélé une demande importante pour les services dédiés à la santé mentale dans le monde entier. Lyra Health a donc répondu présente pour aider le plus grand nombre de professionnels possible, en commençant avec une stratégie de développement ambitieuse.
- Lyra Health disposait alors d'une équipe

commerciale très réduite. La direction savait qu'un développement stratégique de la stack technique de l'entreprise était nécessaire pour atteindre ses objectifs opérationnels.

- Plus important encore, Lyra Health devait trouver une technologie qui s'accorde avec sa philosophie commerciale, centrée sur les relations. Brianna Lewke explique : “Nous voulions des solutions techniques capables de générer de la croissance pour notre entreprise et de booster les résultats de notre équipe, et pour cela, il nous fallait des partenaires de premier ordre. Chez nous, les commerciaux sont appelés ‘Directeurs Partenariats, car ce sont bien des partenariats que nous mettons en place avec les entreprises. Et nous avons la même approche concernant les outils et les services que nous utilisons.”



La solution

Un outil stratégique qui favorise les relations humaines

- LinkedIn Sales Navigator a fourni les informations et les intégrations dont Lyra Health avait besoin pour aider ses équipes commerciales, appelées en interne “Équipes Partenariats”, à mettre en place ces relations humaines essentielles.
- “Lorsque la santé mentale est au centre de ce que vous vendez, l’humain est essentiel”, explique Jeff Hawkes, responsable des partenariats chez Lyra Health. “LinkedIn Sales Navigator fait tomber les barrières qui ont toujours existé entre le commercial et son prospect. J’ai l’impression de pouvoir entrer en contact et échanger avec un être humain en profitant d’une proximité que n’offrent pas les méthodes classiques de démarchage à froid par téléphone ou par e-mail.”
- Lyra Health a ainsi pu faire face aux changements majeurs qui accompagnent une croissance rapide, comme l’explique Brianna Lewke : “Aujourd’hui, plus que jamais, nous sommes tous très sollicités. Sales Navigator aide nos commerciaux à laisser de côté le superflu, pour se concentrer sur les informations importantes à fournir aux prospects, ainsi que sur les conversations décisives.”



Les résultats

Des relations optimisées et personnalisées

- L’une des valeurs de Lyra Health est de “s’appuyer sur la science”, qu’elle intègre à la fois dans les services qu’elle propose et dans les outils qu’elle utilise. LinkedIn Sales Navigator fournit des indicateurs fiables qui lui ont permis de savoir si elle établissait les bonnes relations. Brianna Lewke a pu constater l’impact que cela a eu sur la capacité de son équipe commerciale à fournir un service d’excellence dans le monde entier : “En utilisant LinkedIn Sales Navigator, nous disposons d’une source unique de données fiables, qui sont aussi les plus récentes et les plus précises, sur laquelle nous pouvons nous appuyer afin que notre équipe commerciale puisse aller à la rencontre des clients, vendre de manière stratégique et passer son temps à interagir avec les bonnes personnes.”
- Sales Navigator a également aidé l’entreprise à mieux cerner les comptes prioritaires et à établir des relations. Jeff Hawkes en témoigne : “Avoir des conversations sur la santé mentale peut être extrêmement difficile. Ce que j’apprécie vraiment avec Sales Navigator, c’est qu’avant le premier appel, il nous permet d’entrer en relation avec un client par e-mail en mettant un visage sur notre nom. Cela nous permet de nous présenter avant même l’entretien, afin de ne pas démarrer une conversation entre deux étrangers. J’ai l’impression que nous bénéficions ainsi d’un niveau de confiance que nous n’aurions pas sans LinkedIn.”
- En établissant des relations pertinentes avec les bonnes personnes au bon moment, Lyra Health a obtenu des résultats incroyables. Jeff Hawkes nous en dit plus : “LinkedIn Sales Navigator a joué un rôle déterminant dans la façon dont Lyra Health a pénétré le marché.”

Des données et des insights en temps réel

- Les informations sur les entreprises fournies par LinkedIn Sales Navigator ont permis à l'équipe Partenariats de Lyra Health de faire de réels progrès dans des territoires inexplorés, élargissant ainsi la portée de ses services. Jeff Hawkes explique :
"Percer dans un nouveau secteur peut être un véritable défi, surtout sans contacts établis. Le fait de pouvoir utiliser les outils de filtrage de Sales Navigator pour analyser la structure organisationnelle des entreprises et identifier les interlocuteurs les plus pertinents fait toute la différence."
- "Nous sommes une organisation centrée sur les personnes qui fonctionne grâce aux données", explique Brianna Lewke. "Les données sont le fondement de tout ce que nous faisons, de notre approche rationnelle des soins jusqu'aux KPI mesurés par notre équipe commerciale. Avoir un partenaire qui sait 's'appuyer sur la science' nous permet d'être véritablement sur la même longueur d'onde. Nous pouvons ainsi voir ce qui fonctionne ou non, et comment nous pouvons aider nos commerciaux à utiliser leur temps de manière plus stratégique."

Utilisation de l'intégration CRM

- Lyra Health a également optimisé ses performances CRM en intégrant Sales Navigator avec Salesforce : "Grâce à cette intégration, Sales Navigator crée automatiquement des listes, et enregistre des listes de contacts et de prospects. C'est un gain de temps incroyable pour mon équipe et moi de pouvoir se connecter à LinkedIn Sales Navigator et d'avoir ces listes de prospects générées automatiquement, constamment mises à jour en arrière-plan dans notre CRM", explique Jeff Hawkes.
- Cette intégration CRM améliore les performances des équipes de Lyra Health. Brianna Lewke explique : "Nous avons plusieurs groupes qui travaillent ensemble pour étendre la portée de nos services. Nous utilisons LinkedIn Sales Navigator pour prospecter, établir des listes de prospects et suivre les leaders d'opinion qui peuvent passer d'une organisation à l'autre."
- "La synchronisation du CRM avec Sales Navigator optimise grandement mon efficacité en tant que commercial", poursuit Jeff Hawkes, "Toutes mes données sont centralisées et les opportunités sont toutes regroupées à un seul et même endroit."



"LinkedIn Sales Navigator a joué un rôle déterminant dans la façon dont Lyra Health a pénétré le marché. Il y a seulement deux ans, nous prenions soin d'un million de vies humaines. Aujourd'hui, nous en sommes à plus de 10 millions dans le monde, et ce nombre augmente chaque jour. Cela n'aurait pas été possible sans des outils comme LinkedIn Sales Navigator."

Jeff Hawkes

Directeur responsable des partenariats, Lyra Health